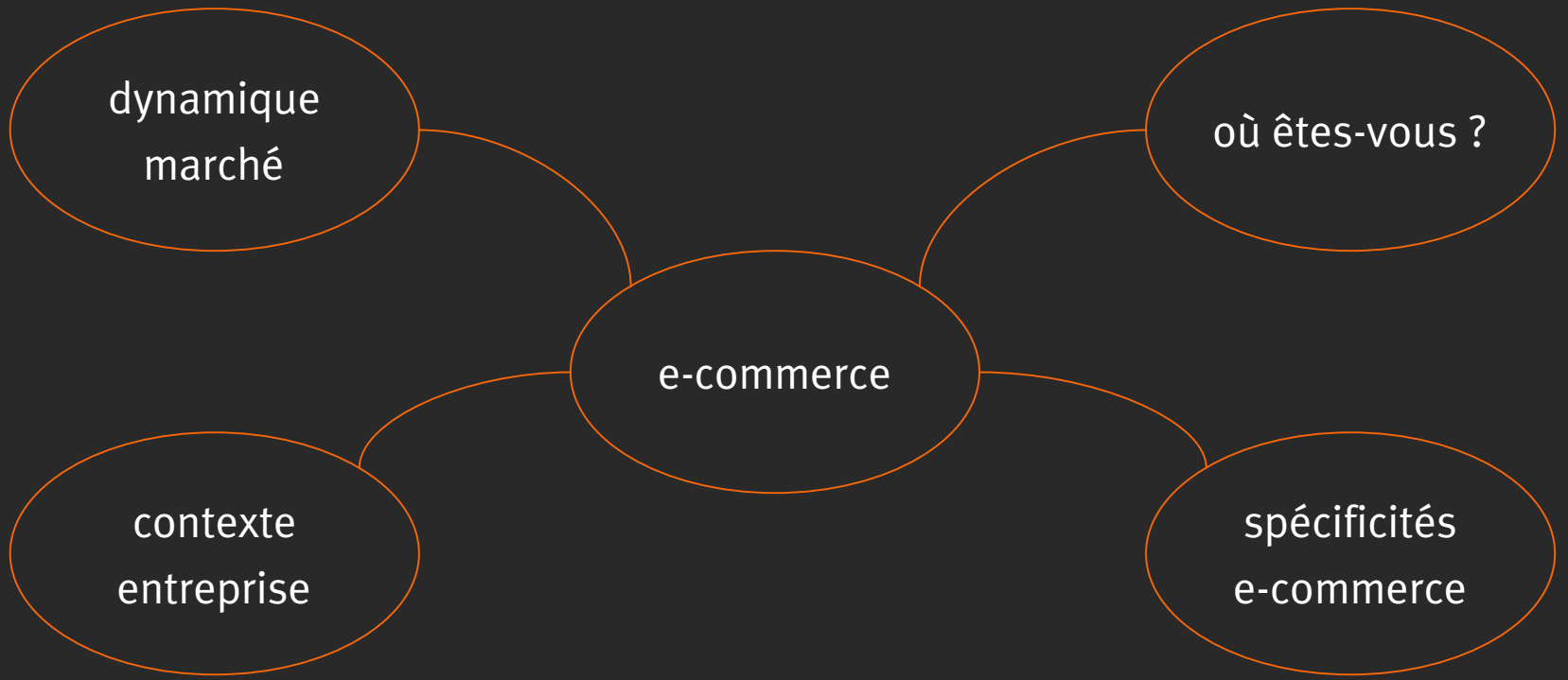
e-commerce 2.0
comment rater son projet ?

www.cobweb.ch

Fabrice Léger, directeur
fleger@cobweb.ch

comment éviter de rater son projet ?



tendances

Europe 2006

- 100 millions d'acheteurs
- 100 milliards d'euros

Europe 2011

- 174 millions d'acheteur
- 263 milliards d'euros x 2.6

France 2006

- 12 milliards d'euros + 47%
- Noël: + 6'000'000 de nouveaux acheteurs

France 2011

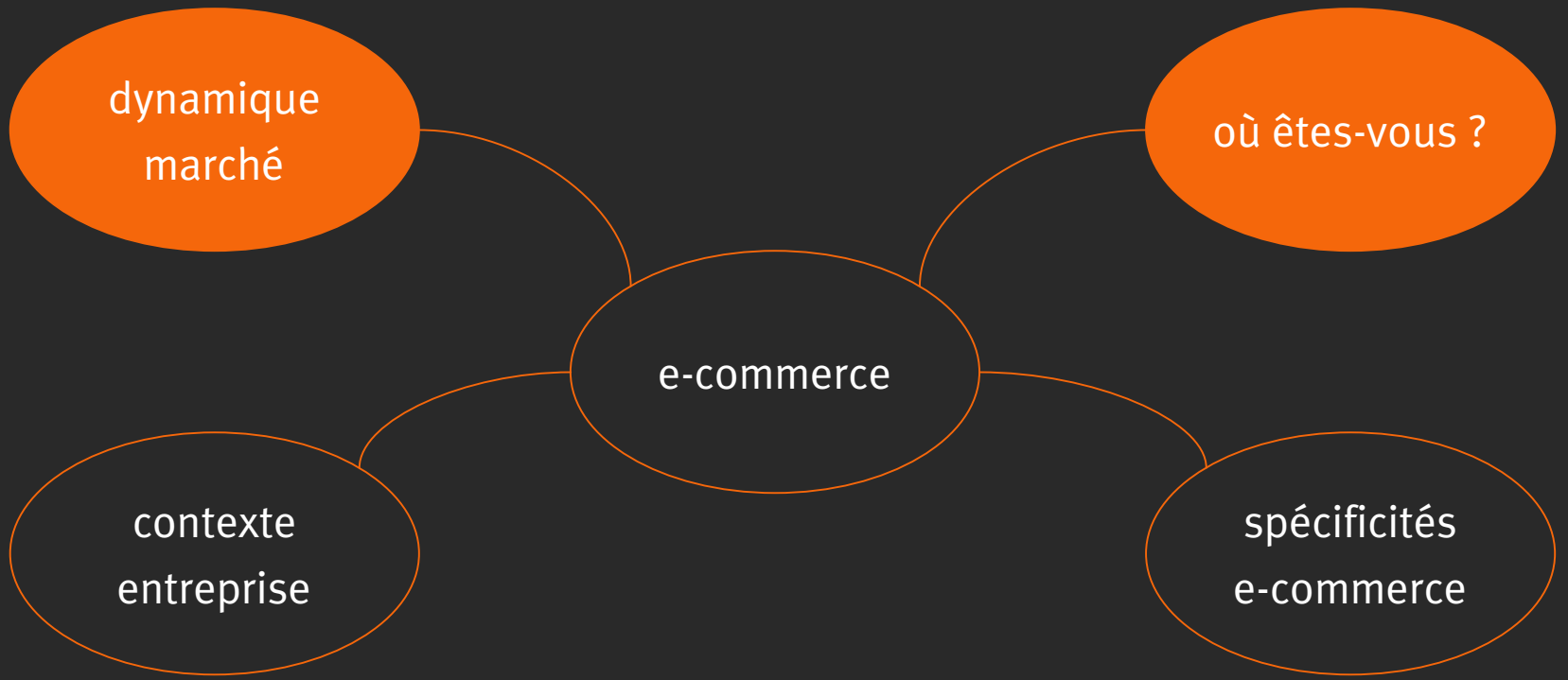
- 39 milliards d'euros x 3

sources: eMarketer, Forrester Research

où êtes-vous ?

site “vitrine”	e-marketing	e-commerce
Communiquer	E-mailing	Développer vos ventes
	Moteurs de recherche	Business model e-commerce

comment éviter de rater son projet ?



contexte entreprise

positionnement stratégique

management

impact sur l'organisation

marketing, vente, logistique, finance

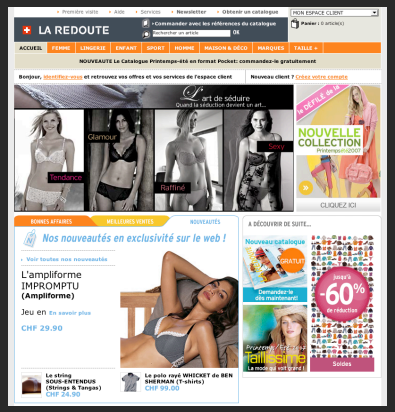
changement de culture

langage, formation

positionnement stratégique: multi-canal

47%

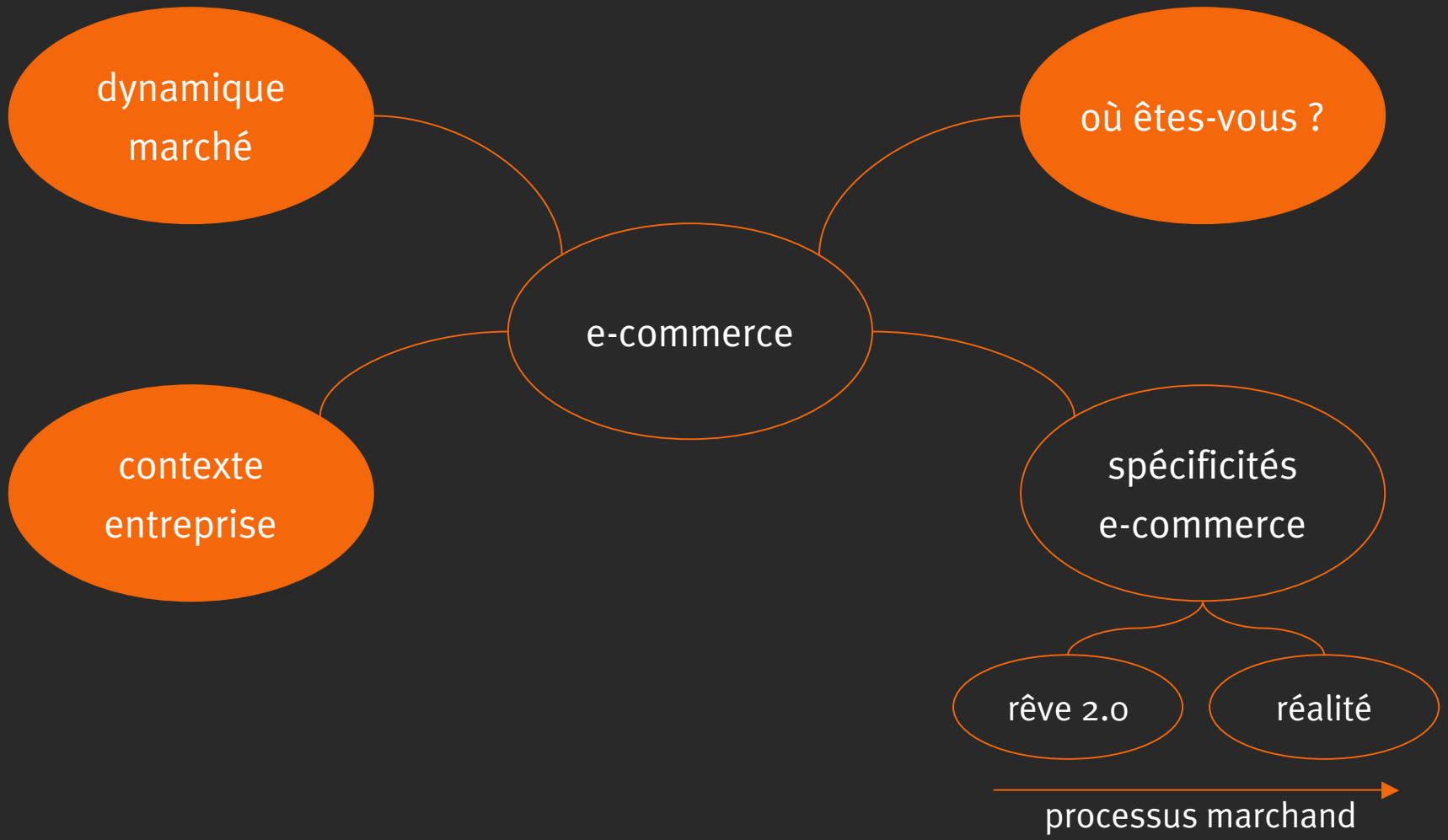
40%



22%

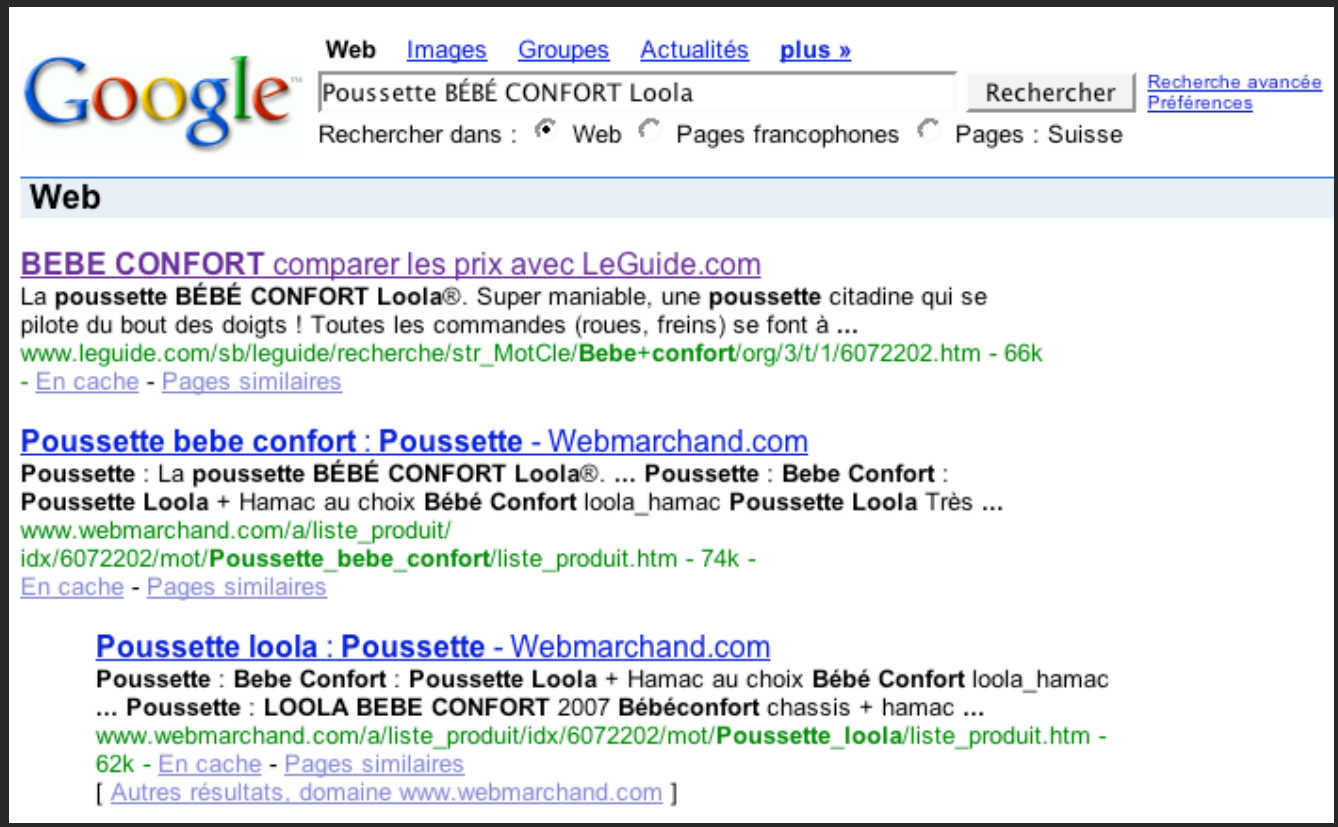
sources: FEVAD

comment éviter de rater son projet ?



rêve 2.0: guider

la home page n'est plus le point d'entrée unique



sources: www.google.ch

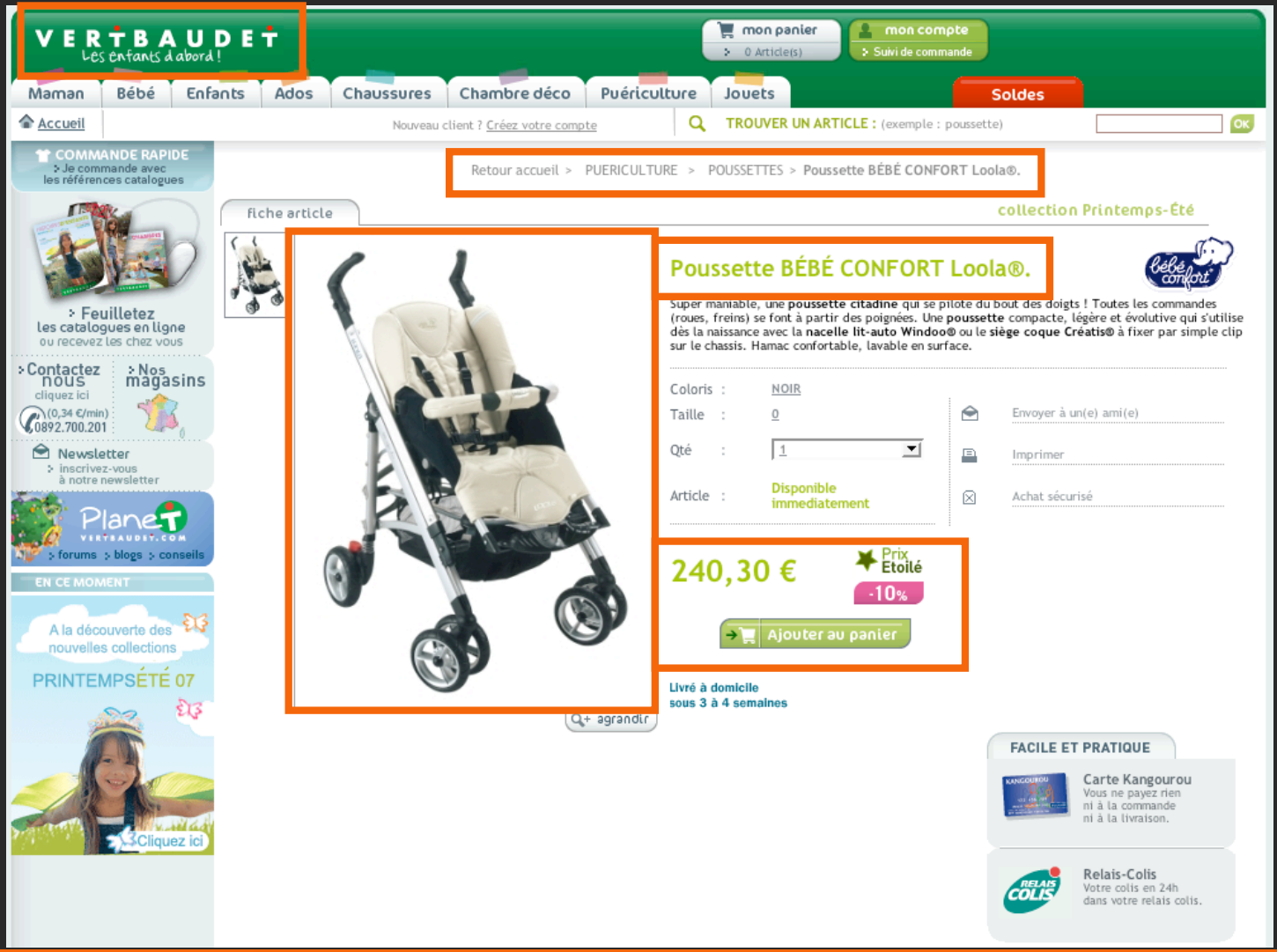
rêve 2.0: guider

la home page n'est plus le point d'entrée unique

sources: www.leguide.com

rêve 2.0: guider

la home page n’est plus le point d’entrée unique



sources: www.vertbaudet.fr

rêve 2.0: conseiller

le client participe au bouche à oreille

sources: www.destinations-sante.ch

rêve 2.0: conseiller

le client participe au bouche à oreille

L'avis de nos clients

Thalassothérapie

Hammamet

Tunisie / Afrique et P.-Orient

92% de nos clients recommandent l'hôtel "Hôtel Bel Azur Thalassa".

98% de nos clients recommandent le centre "Centre Bio Azur".

(Echantillon: 47 clients, période: février 2006 à février 2007)

> retour à la fiche destination

Hôtel Bel Azur Thalassa * (normes locales)**

Hôtel: appréciations globales		
Hôtel, accueil et environnement	★★★	> détail
Chambre	★★★	> détail
Restaurant	★★★	> détail

★★★★ Excellent ★★★ Bon ★★ Moyen ★ Mauvais

Centre Bio Azur

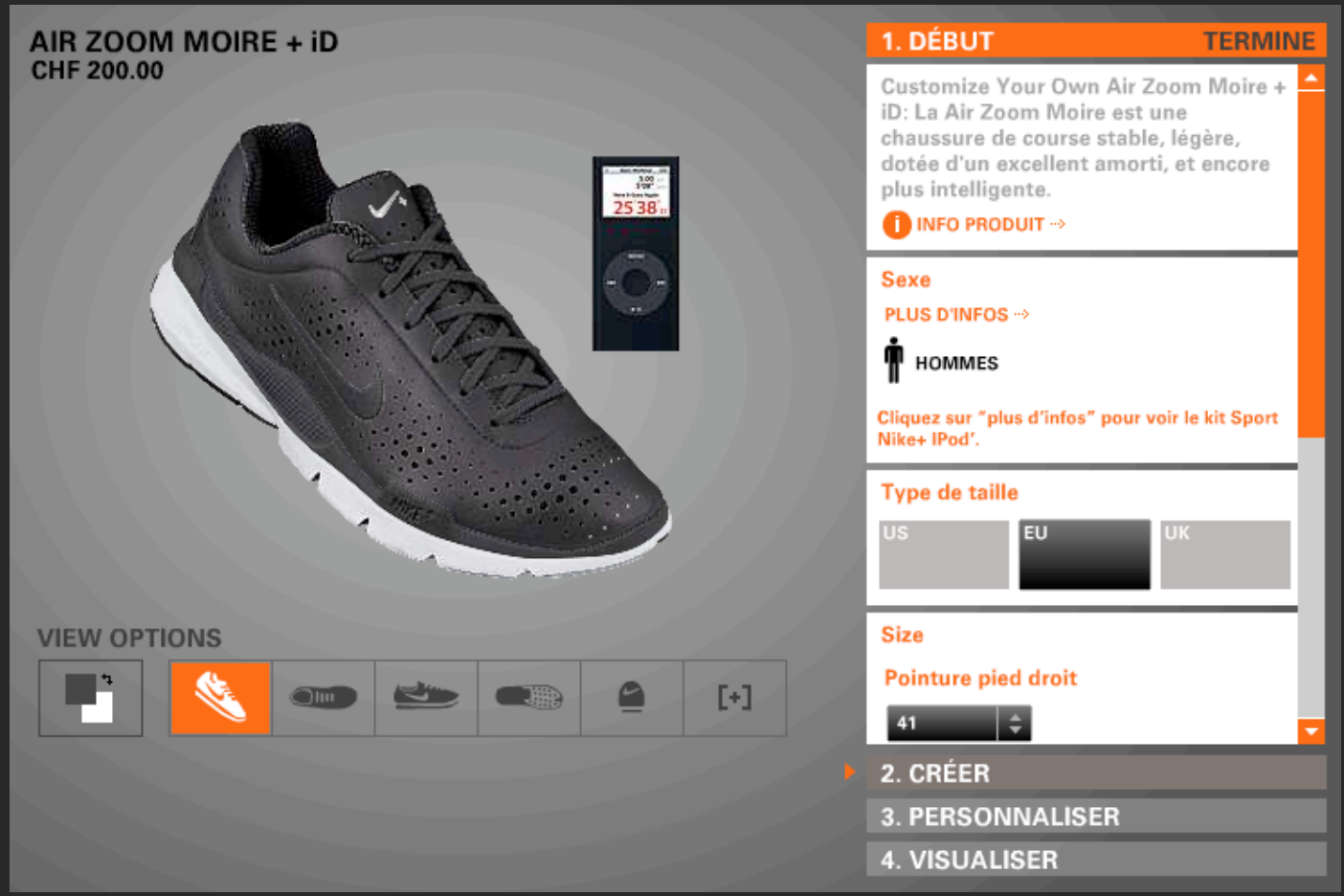
Centre de soins: appréciations globales		
Centre de soins	★★★	> détail
Prestations complémentaires	★★★	> détail

★★★★ Excellent ★★★ Bon ★★ Moyen ★ Mauvais

sources: www.destinations-sante.ch

rêve 2.0: créer la relation avec le produit

importance des interfaces riches



sources: nikeid.nike.com

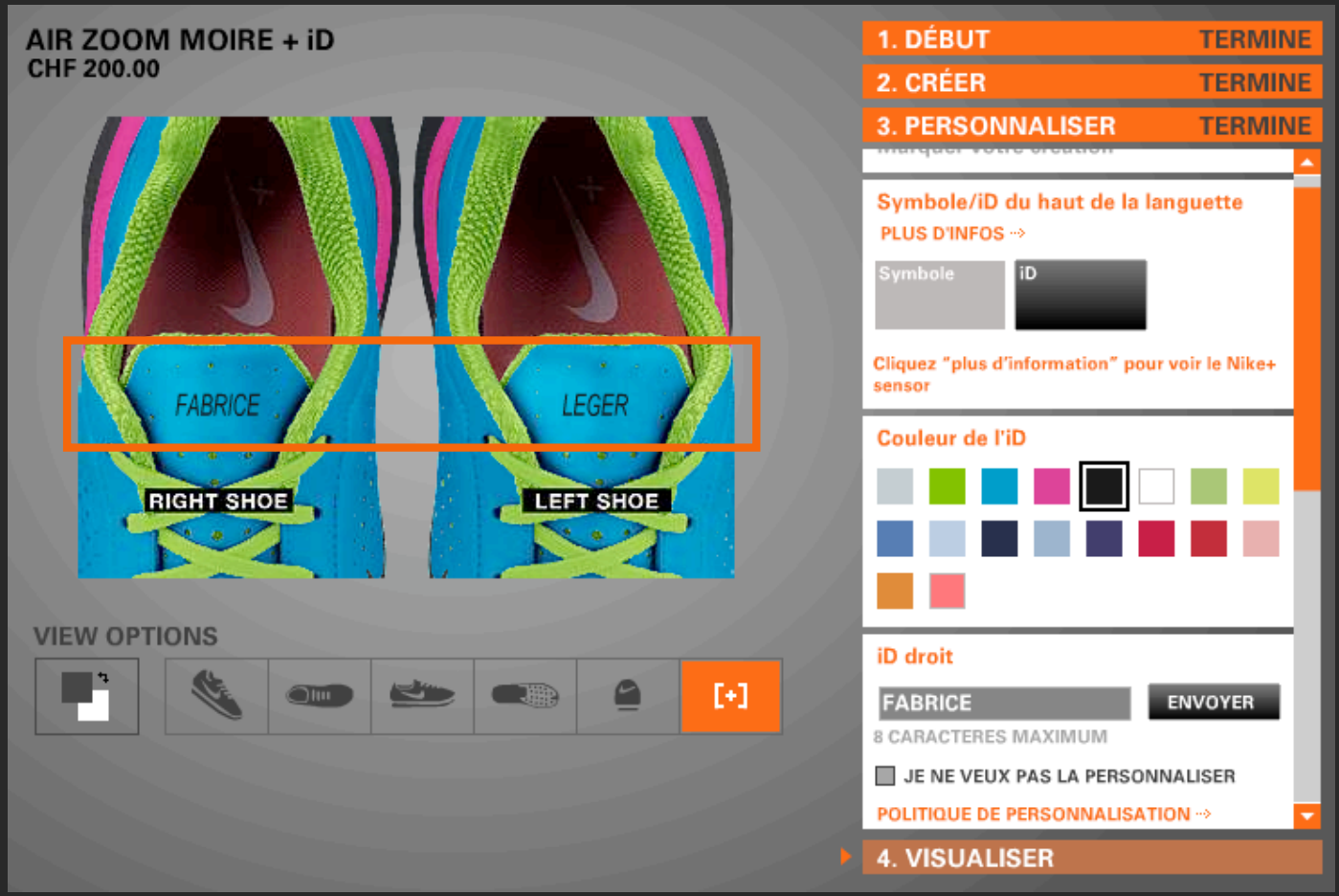
rêve 2.0: créer la relation avec le produit

importance des interfaces riches

sources: nikeid.nike.com

rêve 2.0: créer la relation avec le produit

importance des interfaces riches



sources: nikeid.nike.com

rêve 2.0: faire participer

l'internaute dans la chaîne de valeur

sources: www.lafraise.com

rêve 2.0

Les femmes et les hommes
ont des comportements d'achats
différents en magasin ...

ceci est également valable
pour les achats en ligne !

rêve 2.0: féminisation du web ?

mission: acheter un appareil numérique

Approche masculine

Rester focaliser sur sa mission

Recherches, comparatifs, fiches techniques, meilleur prix

Achète l'appareil

Approche féminine

Etendre sa mission

Contexte d'utilisation, découvrir d'autres produits

Achète l'appareil, un habit et un bouquet de fleur

Besoins:

Fiches détaillées
Image centrée sur le produit
Comparatif

Le produit,
ensuite le contexte

Besoins:

Fiche simple et claire
Image du produit dans un contexte
Produits complémentaires
"Produits que j'ai vus"

Le contexte,
ensuite le produit

sources: ecommerce-guide.com

réalité

objectif: lever les barrières

- Le produit est dans le panier =
  on s'éloigne du rêve ...
  c'est le moment de payer !

- Ne jamais oublier que l'on est à un clic du concurrent !

réalité: le panier

anticiper les blocages

1 PANIER — 2 IDENTIFICATION — 3 MODE DE LIVRAISON — 4 PAIEMENT — 5 VALIDATION — 6 ACCUSÉ DE RECEPTION

MON PANIER

Récapitulatif complet de tous mes articles choisis.
Je clique sur l'article concerné pour modifier la taille ou le coloris.
La quantité peut être modifiée directement.

JE CONTINUE MON SHOPPING
JE COMMANDE À PARTIR DU CATALOGUE

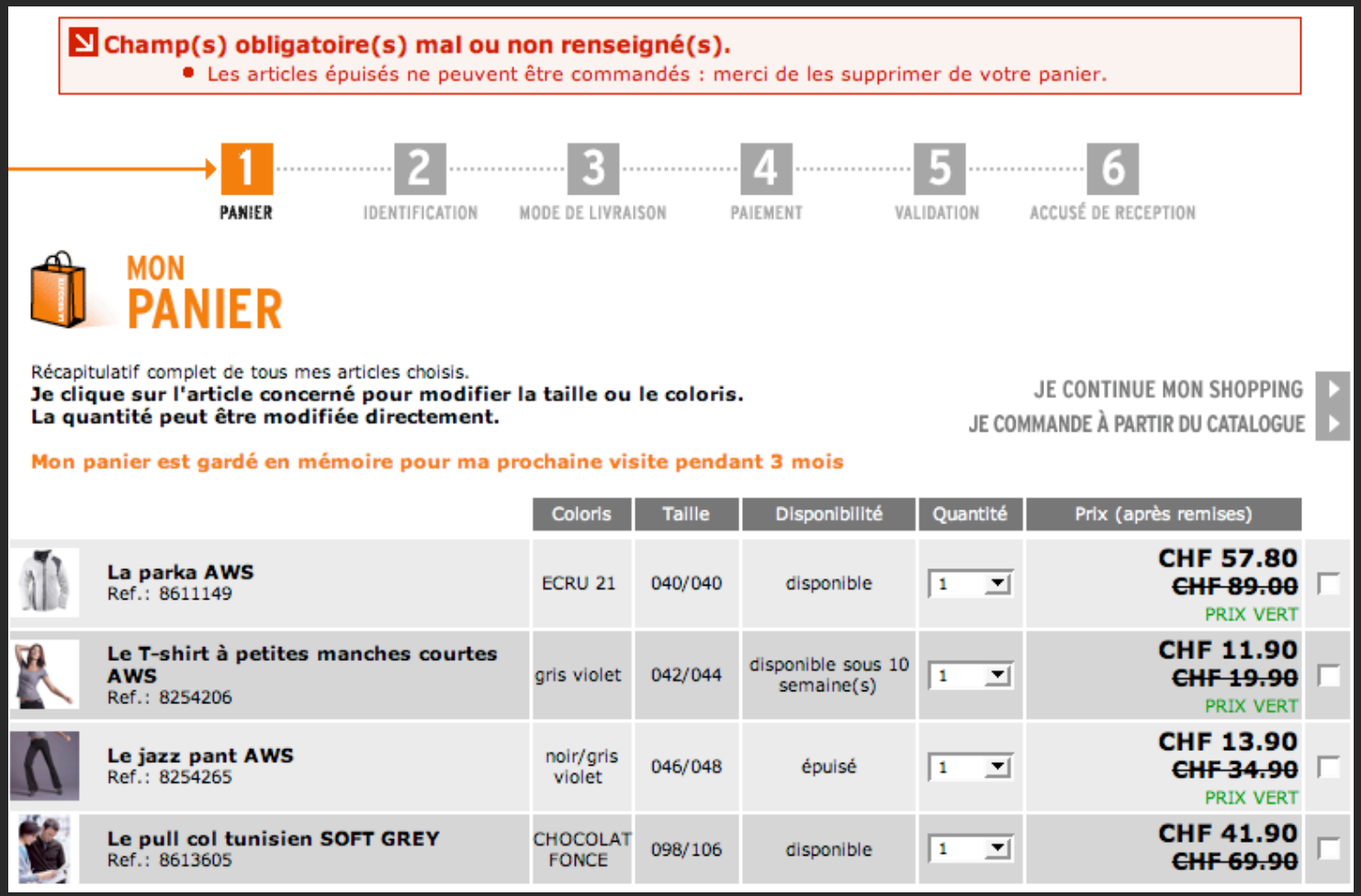
Mon panier est gardé en mémoire pour ma prochaine visite pendant 3 mois

	Coloris	Taille	Disponibilité	Quantité	Prix (après remises)
La parka AWS Ref.: 8611149	ECRU 21	040/040	disponible	1	**CHF 57.80** ~~CHF 89.00~~ PRIX VERT
Le T-shirt à petites manches courtes AWS Ref.: 8254206	gris violet	042/044	disponible sous 10 semaine(s)	1	**CHF 11.90** ~~CHF 19.90~~ PRIX VERT
Le jazz pant AWS Ref.: 8254265	noir/gris violet	046/048	épuisé	1	**CHF 13.90** ~~CHF 34.90~~ PRIX VERT
Le pull col tunisien SOFT GREY Ref.: 8613605	CHOCOLAT FONCE	098/106	disponible	1	**CHF 41.90** ~~CHF 69.90~~

sources:www.laredoute.ch

réalité: le panier

anticiper les blocages



sources:www.laredoute.ch

réalité: le paiement

anticiper les blocages

sources: www.paypal.ch

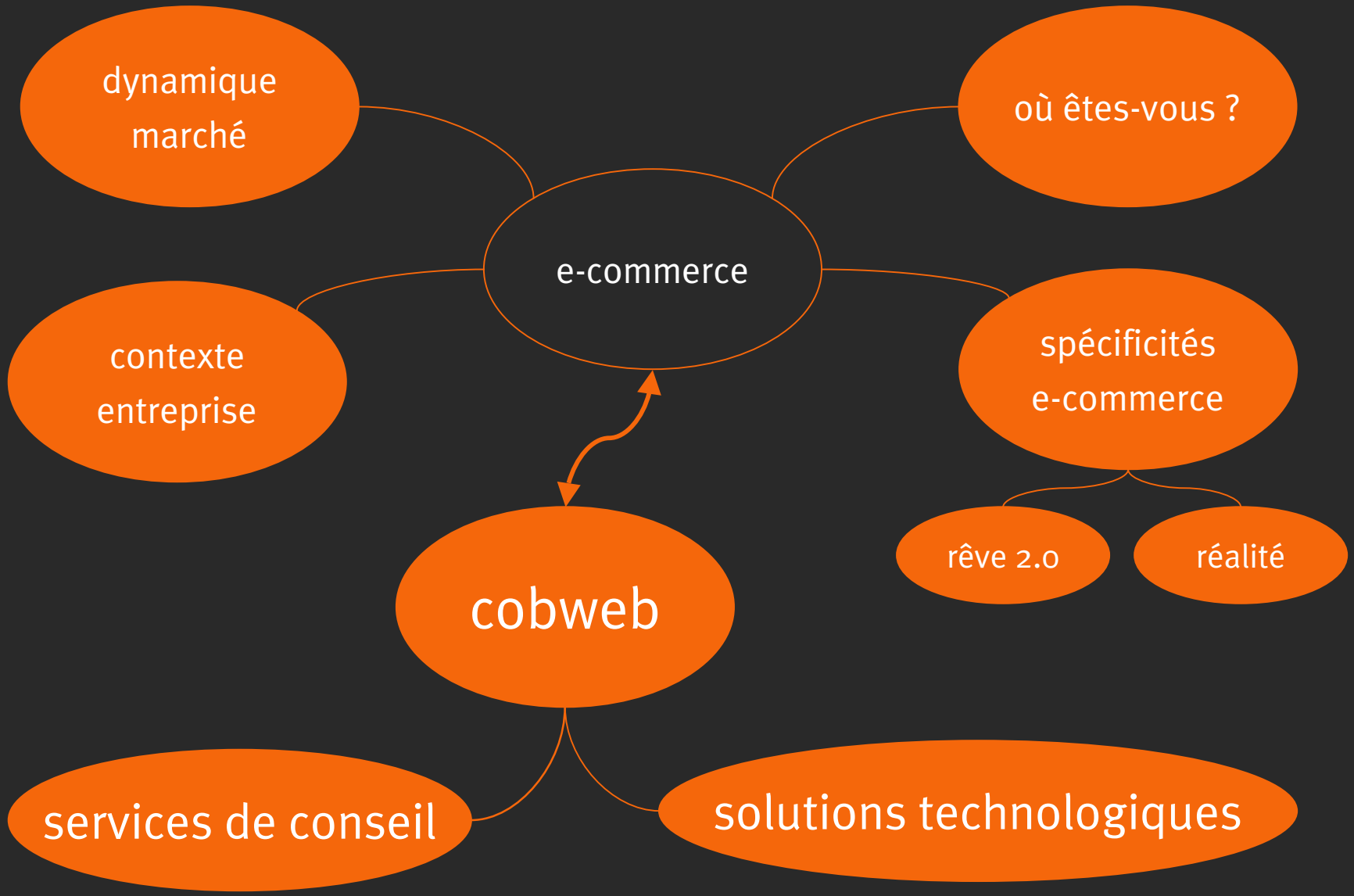
réalité: la logistique

le standard c'est 24h ... voir moins !

(...) si vous passez votre commande avant 9h30, vous pouvez être livré(e) par coursier dans la journée !

sources: www.tooluxe.com

comment éviter de rater son projet ?



services de conseil

- analyse d’opportunités (MOFF)
- tests utilisateurs
- plan d’actions et accompagnement
- formation et coaching
- business model e-commerce

solution technologique: cobweb-store

cobweb - store

guider, faire participer, rêver

rêve 2.0

TYPO3

Open Source
220'000 installations
6'100 sites
2'000 extensions

RATP

DASSAULT SYSTEMES

PSA PEUGEOT CITROËN

gérer les flux: prix, stock, paiement, logistique

réalité

Compiere ERP & CRM

Open Source
Goodyear Allemagne
100 partenaires
6M$ en 2006

solution technologique: cobweb-store

cobweb - store

TYPO3

rêve 2.0

- multi-sites & multi-domaines
- multi-langues
- gestion des droits d'accès pour chaque élément de contenu (date et heure de début / fin)
- gestion centralisée des médias (PDF, images, video, Flash)
- copier /coller / couper / déplacer / alias
- édition possible en surfant sur le site
- historique de toutes les modifications

solution technologique: cobweb-store

cobweb - store

Compiere ERP & CRM

- multi-sociétés, multi-comptabilité, multi-devises, multi-langues, multi-taxes
- devis, commandes, factures, comptes débiteurs
- gestion des produits: multi-prix, multi-stock, multi-attributs, produits composés
- gestion des “business partners”
- gestion de la relation client: 1 commande = 1 projet

réalité

solution technologique: cobweb-store

cobweb - store

?	CRM SugarCRM	Paiement	Livraison
Système de fidélité	Sites achats-ventes	Banner OpenAd	BI Pentaho

architecture orientée services (SOA)

TYPO3

système multivues

Compiere ERP & CRM

bénéfices apportés

- positionner le e-commerce dans votre stratégie
- augmenter votre CA en ligne
- faire participer vos clients
- utiliser des solutions technologiques innovantes
  cobweb-store

contactez Cobweb

Fabrice Léger

T: +41 22 880 00 93

M: +41 79 204 04 46

E: fleger@cobweb.ch www.cobweb.ch